

Kategoria: Styl życia

Opublikowano: piątek, 23, czerwiec 2017 13:03

Dawid Kulpa

Odśloni: 22627

---

Jako że dobre wychowanie i wysoka kultura osobista są cechami pożądanymi nie tylko w bezpośrednich kontaktach pomiędzy samorządowcami, lecz również w ich korespondencji, która obecnie została zdominowana przez pocztę elektroniczną, warto by znać zasady nią rządzące.

Wszelkie stanowiska i funkcje związane z szeroko rozumianą administracją opierają się dzisiaj na korespondencji drogą mailową – zarówno zewnętrznej, jak i wewnętrznej. Tak jak w przypadku listu, tak i w przypadku maila istnieje zbiór zasad, które pozwalają wzmocnić jego skuteczność i zbudować za jego pomocą nasz pozytywny wizerunek.

## **Odpowiedni adres mailowy do podstawa**

Adres mailowy może zaważyć o tym, czy nasza wiadomość zostanie potraktowana na poważnie czy też nie. Jest to pierwsza widoczna prezentacja naszej osoby. Najbardziej odpowiedni, i to nie tylko w kontaktach służbowych, jest adres złożony z naszego imienia i nazwiska (np.: jan.kowalski@domena.pl). W kontaktach służbowych absolutnie unikajmy „śmiesznych” i trudnych do zanotowania (np. podczas rozmowy telefonicznej) adresów. Pamiętajmy, jeżeli chcemy być postrzegani jako osoby profesjonalne i poważne, powinniśmy zadbać o to, by nasz adres również taki był.

## **Tytuł/temat maila - powinien być krótki i rzeczowy**

Istotnym elementem wiadomości elektronicznej jest jej temat/tytuł, który już informuje odbiorcę czego dotyczy sprawa. Temat powinien być krótki i treściwy - streszczać w kilku słowach wiadomość. Powinien być zrozumiały dla odbiorcy, jak i nadawcy. Jeśli wyślemy odbiorcy (zwłaszcza odbiorcy nieznanemu nam osobiście) e-maila bez tematu, adresat może uznać go za spam, niebezpieczną wiadomość, czy też niepoważne go traktowanie, brak szacunku. Istnieje również wymiar praktyczny – wyszukiwanie. Przy okazji wyszukiwania ważnego maila z przeszłości, w wynikach wyszukiwania pojawia się wtedy kilkadziesiąt/kilkaset itd. wiadomości o treści „Brak tematu”...

## **W e-mailach należy używać zwrotów grzecznościowych**

E-mail zawsze powinien mieć formę przypominająca wygląd klasycznego listu, toteż należy w nim używać zwrotów grzecznościowych. Treść maila zawsze poprzedzamy grzecznościowym powitaniem. Eleganckim i najbezpieczniejszym rozwiązaniem jest tu użycie sformułowania *Szanowny Panie/Szanowna Pani*. Powinniśmy go używać także w sytuacjach, kiedy piszemy do kogoś po raz pierwszy. Sformułowanie to jest najbardziej formalne i nie powinno nikogo urazić. Jeżeli nie wiemy czy odbiorcą jest mężczyzna czy kobieta powinniśmy zastosować formę *Szanowni Państwo*. Wielu znawców etykiety dopuszcza również użycie zwykłego *Dzień dobry* i to bez względu na porę dnia. W oficjalnych kontaktach nie powinniśmy jednak zaczynać od wyrazu *Witam* - gdyż wyraża to wyższość nadawcy nad odbiorcą. W stosunku do współpracowników, osób które znamy, z którymi prowadzimy korespondencję przez dłuższy czas, możemy użyć zwrotu: *Pani Anno, Panie Tadeuszu, Panie X.*

## **Treść maila powinna być napisana starannie**

Wiadomości elektroniczne, podobnie jak te pisane ręcznie, podlegają tym samym regułom, toteż ważne jest przestrzeganie zasad ortografii, gramatyki i interpunkcji. Mail z błędami będzie źle świadczył o jego nadawcy, ale i o instytucji, która go zatrudnia i którą reprezentuje. Jeśli piszemy po polsku, to powinniśmy używać polskich znaków diakrytycznych (ą, ę, ż, ź, ó).

Kategoria: Styl życia

Opublikowano: piątek, 23, czerwiec 2017 13:03

Dawid Kulpa

Odłony: 22627

---

Zdecydowanie unikajmy pisania zdań WIELKIMI literami – ta forma jest irytująca i bywa odebrana jako krzyk, postawa agresywna. Może również wywołać nieprzyjemną odpowiedź.

Im krócej i treściwiej, tym lepiej. Długie maile nie są mile widziane, gdyż trudno się je czyta i zajmuje to sporo czasu. Unikajmy zbytniego rozwlekania się i zapętlenia szczegółów. E-mail powinien być jednak na tyle treściwy, żeby dokładnie wyjaśnić odbiorcy całą sprawę, ale nie dłuższy, niż jest to konieczne.

Dbajmy o to, by w tworzonym mailu nie pojawił się nadmiar formatowania - wszak e-mail to nie choinka. Pamiętajmy o odpowiednim rozmiarze czcionki. W korespondencji służbowej niedopuszczalne jest stosowanie kolorowego tła i grafik.

### **Zakończenie maila - forma pożegnania powinna być dopasowana do formy powitania**

Zakończenie maila ponownie wymaga od nas powagi i elegancji. E-mail służbowy/biznesowy powinien zakończyć się pożegnalnym zwrotem grzecznościowym *Z wyrazami szacunku*, *Łączę wyrazy szacunku*, *Z poważaniem*. Jeśli korespondencja jest mniej oficjalna, możemy zakończyć uprzejmym sformułowaniem *Pozdrawiam*, *Z pozdrowieniami*. Kończąc maila służbowego nie zapominajmy się podpisać pełnym imieniem i nazwiskiem oraz dodać informację na temat pełnionej funkcji. Prócz podpisu dbajmy o to by wszystkie potrzebne dane kontaktowe były zawarte w stopce wiadomości – poza imieniem i nazwiskiem warto umieścić w niej takie informacje jak nasz numer telefonu, nasze stanowisko, nazwę instytucji/firmy, dane kontaktowe do instytucji/firmy, odnośnik do strony internetowej i/lub profilu naszej instytucji/ firmy.

### **Załączniki - tylko wtedy, gdy jest to niezbędne**

Jeżeli wysyłamy załącznik, to w treści korespondencji powinniśmy o nim wspomnieć, aby odbiorca wiedział czego on dotyczy i go nie zignorował. Nie należy wysłać „pustych” wiadomości, bez żadnej treści, zawierających tylko załącznik - taka wiadomość jest trudna do odszukania po jakimś czasie od wysłania i świadczy o braku organizacji i profesjonalizmu. Jako załączniki starajmy się umieszczać pliki o jak najmniejszym rozmiarze, żeby nie zapchać skrzynki odbiorcy.

### **Nieelegancki jest brak odpowiedzi**

Pocztę powinniśmy sprawdzać regularnie i odpowiadać na maile w rozsądnym czasie. Przyjmuje się, że w kontaktach służbowych/biznesowych należy opisać w ciągu 24 godzin. Jeśli to jednak niemożliwe (urlop, delegacja), pamiętajmy o odpowiednim ustawieniu autorespondera (wiadomości generowanej jako automatyczna odpowiedź za każdym razem, kiedy otrzymamy maila). Poinformuje on adresatów podczas naszej nieobecności, że odpowiedzi nie należy się spodziewać w bezpośredniej przyszłości. Jeżeli odpowiedź jest skomplikowana i potrzebujemy więcej czasu na skonstruowanie informacji zwrotnej, to powinniśmy wysłać wiadomość, że mail z odpowiedzią zostanie wysłany w ciągu kilku godzin lub dni. Odpowiadając na maila służbowego możemy dołączyć wiadomość oryginalną, ale nie należy już tego robić gdy korespondencja zaczyna się ciągnąć i w międzyczasie zmienił się jej temat. Pamiętajmy również, iż odpowiadanie tylko „tak” lub „nie” jest nieuprzejme, toteż uprzejmą praktyką jest rozpoczęcie treści e-maila od odwołania się do wcześniejszej wiadomości. Może to być podziękowanie za samą wiadomość, albo za informacje zawarte w którymś z wątków. Dzwonienie do adresata zaraz po wysłaniu maila z pytaniem, czy został odczytany jest nadużyciem. Można z tej drogi korzystać tylko w nagłych wypadkach.

Kategoria: Styl życia

Opublikowano: piątek, 23, czerwiec 2017 13:03

Dawid Kulpa

Odsłony: 22627

---

### Poza tym pamiętajmy:

- Bądźmy ostrożni z emotikonami (symbolami zbudowanymi ze znaków przestankowych, oznaczającymi w skróconej formie uczucia, potrzeby, stany czy zachowanie) - w korespondencji służbowej nie należy ich używać.
- Korespondencję prywatną powinniśmy prowadzić z prywatnego konta mailowego.
- Częste pisanie prywatnych maili w czasie pracy jest niewskazane i może być odebrane jako zaniechywanie obowiązków służbowych.
- W korespondencji służbowej uważajmy ze zbytnim spoufalaniem się.
- Przed wysłaniem wiadomości przeczytajmy tekst jeszcze raz sprawdzając czy nie zawiera błędów i czy informacja jest jednoznaczna i estetyczna.
- Nie powinniśmy podawać czyjegoś adresu mailowego bez jego zgody.
- Absolutnie nie wysyłajmy „łańcuszków”, dowcipów i spamów, które zaśmiecają skrzynki.
- Otrzymanych wiadomości mailowych nie wysyłamy dalej bez wiedzy i zgody nadawcy.
- W złym tonie jest wysyłanie maili zbiorowych. Szczególnie jeśli adresy odbiorców są widoczne dla wszystkich.
- Nie wymuszajmy natychmiastowej odpowiedzi. Jeżeli sprawa jest naprawdę pilna podkreślmy to w treści.

Przestrzegajmy powyższych zasad – dzięki temu będziemy odbierani jako poważni i profesjonalni samorządowcy, jako samorządowcy z klasą. Nigdy dość dbałości o własny wizerunek.